

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.01.0564.001.00020-3**Data/Hora de Abertura:** 09/01/2025 às 08:32:33**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS RODRIGUES FREIRE**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** ADILVANIZA PEREIRA HOLANDA**CPF do Consumidor:** 278.114.093-72**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Cagece	Companhia de Água e Esgoto do Ceará	07.040.108/0001-57	25.01.0564.001.00020-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Água, Energia, Gás**Assunto:** Água e Esgoto**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato**Relato:**

Relata a parte consumidora que, em sua residência, geralmente os valores de esgoto são mais altos que os valores do consumo de água, como no mês **06/2024**, em que o valor de esgoto foi de R\$ **95,84** (noventa e cinco reais e oitenta e quatro centavos) e o de água foi R\$ **86,74** (oitenta e seis reais e setenta e quatro centavos), ou como no mês **05/2024**, em que o valor de esgoto foi de R\$ **95,84** (noventa e cinco reais e oitenta e quatro centavos) e o de água foi de R\$ **57,10** (cinquenta e sete reais e dez centavos), entre outros meses que estarão em anexo. A reclamante afirma que, diversas vezes, foi até a empresa ora citada reclamar sobre esse motivo, mas nunca



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

obteve êxito, então, solicitou a troca do hidrômetro, e no dia **16/09/2024** foi realizada a troca, e, segundo a Cagece, o consumo anterior seria zerado. No dia **10/10/2024**, foi retirada a leitura atual, com exatamente **24 dias** após a troca do hidrômetro, sendo registrado o consumo de **33 m³** (trinta e três metros cúbicos), gerando a fatura no valor de R\$ **603,28** (seiscentos e três reais e vinte e oito centavos). A consumidora então foi até a loja reclamar e foi informada de que o valor seria devido a um vazamento, então foi enviado um fiscal à sua residência, mas não foi encontrado nenhum vazamento. No mês seguinte, no dia **09/11/2024**, foi realizada uma nova leitura, registrando o consumo de **26 m³** (vinte e seis metros cúbicos), e foi cobrado o valor de R\$ **411,07** (quatrocentos e onze reais e sete centavos). Se for calcular a média dos últimos 6 meses antes da troca do hidrômetro, o valor seria aproximadamente **8,17 m³** (oito vírgula dezessete metros cúbicos). Após a troca do hidrômetro, fazendo a média dos três meses seguintes, o valor fica em aproximadamente **21,33 m³** (vinte e um vírgula trinta e três metros cúbicos). Após ir à loja reclamar, a consumidora foi informada de que, segundo protocolo da Cagece, após a troca do hidrômetro, os primeiros meses são cobrados a 100% do valor, mas a própria consumidora não compreendeu essa explicação. No dia **10/12/2024**, foi retirada a leitura atual, registrando o consumo de **5 m³** (cinco metros cúbicos), porém foi cobrado o valor de R\$ **442,61** (quatrocentos e quarenta e dois reais e sessenta e um centavos), ao questionar o motivo, foi informada de que o valor seria cobrado tanto para a residência quanto para o comércio, pois, atualmente, o irmão da consumidora havia instalado um balcão na entrada de sua residência para a venda de bombons, xilitos e bebidas, além de ter feito um pequeno banheiro para que os consumidores não entrassem em casa. Por esse motivo, a residência agora é considerada também como comércio, o que a consumidora não tinha ciência era que iria ser cobrado 2 vezes, tanto como residencial quanto como comercial. Devido ao fato de nunca ter entendido ou resolvido a questão de o esgoto ser cobrado em valor superior ao consumo de água, e pela cobrança de valores exorbitantes após a troca do hidrômetro, a reclamante procurou a sede deste órgão na tentativa de solucionar seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer a consumidora que as faturas após a troca do hidrômetro, sejam recalculadas, de acordo com o consumo anterior da troca.

TRATATIVAS

09/01/2025 - Audiência

Situação: Aberta